

4.2 構面滿意度：是服務使用者對本校就22項項目，五個服務構面的評分，即：服務之「有形性」「可靠性」「保證性」「移情性」及「響應性」之構面平均分。

表4.2-1:「構面滿意度」評分結果

項目	服務素質構面	樣本	最低	最高	平均分*	標準差	構面平均分
現代化設備	有形性	51	3	7	5.18	0.91	5.40
設備美觀性		51	3	7	5.16	0.92	
職員服裝和外表整潔		51	3	7	5.65	0.89	
設備有助申請效率		50	4	7	5.62	0.75	
準時完成服務	可靠性	51	4	7	5.75	0.80	5.82
獨立處理問題		51	4	7	5.75	0.84	
提供準確資料		51	3	7	5.86	0.94	
準確完成服務		51	4	7	5.88	0.84	
準確記錄服務		51	4	7	5.84	0.81	
準確告知服務所需時間	響應性	51	3	7	5.65	0.93	5.67
職員及時招待		51	3	7	5.67	0.89	
職員主動幫助		51	3	7	5.63	0.98	
職員樂於助人		51	3	7	5.73	0.90	
職員可靠	保證性	51	5	7	5.92	0.77	5.81
職員辦理手續時能確保機密		50	4	7	5.92	0.85	
職員的禮貌		51	3	7	5.65	0.98	
職員的專業知識		51	3	7	5.73	0.92	
對特別個案提供個別的服務	移情性	51	4	7	5.67	0.79	5.59
職員關懷您的訴求		51	3	7	5.55	0.78	
職員瞭解您的需求		51	3	7	5.53	0.90	
職員從您的利益角度着想		51	3	7	5.61	0.87	
部門服務開放時間方便程度		51	3	7	5.57	1.02	

*受訪者對22項項目評分之“平均分”(mean); 1分最低; 7分最高: (1 = 極不滿意; 7 = 極滿意)